



LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER TRIWULAN I Periode: JANUARI – MARET 2025

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JEMBER
TAHUN 2025**

SPKP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2025



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
TRIWULAN I

Periode : Januari – Maret 2025

Disahkan di Jember
Pada hari Kamis, 28 April 2025

Mengetahui
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jember



Dr. Santoso, S.Ag. M.Pd
NIP. 196908251991031003

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Faisol Abrari, M.Pd.I
NIP. 197505212005011002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2025

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Kementerian Agama dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Triwulan I Tahun 2025 ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 April 2025

Ketua Survei,

Faisol Abrari, M.Pd.I

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden	
B. Metode Pencacahan	
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei	
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden	
B. Data Dukung Lainnya	

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2024 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas yang dilaksanakan pada tanggal 1 Januari. s.d. 31 Maret 2025 Triwulan I tahun 2025 dan diperoleh sebanyak 40 (Empatpuluh) responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	Petugas pelayanan Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal

No	Ruang Lingkup
	(memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun.
8	<p>Layanan konsultasi dan pengaduan</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/<i>hotline/callcenter/media online</i>), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.</p>

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan di Kemenag Kabupaten Jember yang menerima layanan pada periode Triwulan I (Januari s.d. Maret 2025). Besaran sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran III)

Dengan menggunakan table tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

Tabel A.1

Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei Persepsi Kualitas
Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember
Triwulan I Tahun 2025

NOMOR URUT SAMPLE	NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
1	1	Pendidikan Dasar dan Madrasah
2	2	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
3	3	Pendidikan Dasar dan Madrasah
4	4	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
5	5	Pendidikan Dasar dan Madrasah
6	6	Pendidikan Dasar dan Madrasah
7	7	Pendidikan Dasar dan Madrasah
8	8	Bimas Islam
9	10	Bimas Islam

10	12	Bimas Islam
11	13	Bimas Islam
12	14	Bimas Islam
13	15	Bimas Islam
14	16	Perizinan
15	17	Bimas Islam
16	18	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
17	19	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
18	20	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
19	21	Lainnya
20	22	Bimas Islam
21	23	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
22	25	Bimas Islam
23	26	Bimas Islam
24	27	Bimas Islam
25	28	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
26	29	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
27	31	Pendidikan Dasar dan Madrasah
28	32	Bimas Islam
29	33	Pendidikan Agama Islam (PAIS)
30	34	Pondok dan Pesantren (PD PONTREN)
31	35	Haji dan Umrah
32	36	Haji dan Umrah
33	37	Haji dan Umrah

34	38	Pendidikan Dasar dan Madrasah
35	39	Mengambil berkas s29e
36	40	Bimas Islam
37	41	Informasi dan umum
38	42	Haji dan Umrah
39	43	Haji dan Umrah
40	44	Pendidikan Dasar dan Madrasah

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* <https://s.id/aQp1C> yang sudah disiapkan oleh Tim Survey Kementerian Agama Kabupaten Jember
- Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ini dilaksanakan pada tanggal 1 Januari s.d. 31 Maret 2025.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama dalam rentang waktu triwulan I tahun 2025.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember menunjukkan bahwa Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember periode Januari s.d. Maret Tahun 2025 dari 8 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar **3,87** atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori **A “SANGAT BAIK”**, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

	Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan							
IPAK Per Aspek	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Kategori	3,90	3,88	3,90	3,85	3,86	3,88	3,86	3,87
IPKP Unit Layanan	A (Sangat Baik)							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 Januari s.d. 31 Maret 2025 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah

P1 : dengan Indikator Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

P3 : dengan indikator Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

- Layanan Online melalui WA center
- Aplikasi layanan yang terintegrasi
- Website dan media sosial lainnya dari Kemenag Jember yang telah mencantumkan standar pelayanan
- Sarana Informasi offline pada PTSP kemenag Jember
- Tersedianya ruang layanan konsultasi untuk pelayanan

2. Ruang lingkup terendah adalah P4 dengan indikator Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Layanan	Peningkatan Aksesibilitas dengan menyediakan layanan online melalui WA center maupun media sosial lainnya	v			Humas dan Prakom

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel.1.
Data Responden

NO	NAMA RESPONDEN	WAKTU REKAM
1	Mursyid	2025-03-17 1.58.01
2	UYUN NUR ROHMAH	2025-03-17 3.58.06
3	Iwan Hariyanto	2025-03-18 2.25.58
4	Nurma putri indah yani	2025-03-18 3.15.36
5	Indah Yuli Astuti	2025-03-18 3.18.51
6	Muhammad akbargaruq	2025-03-18 3.24.27
7	Muhammad Abdus Syukur	2025-03-18 3.50.57
8	Siti Nurul Komariah	2025-03-18 4.14.19
9	Dewi Komariyah	2025-03-18 6.35.26
10	Faozun Arosi	2025-03-18 6.46.32
11	HENDRIYANTO	2025-03-18 6.47.01
12	Mohammad alfan	2025-03-18 6.48.38
13	Badri taman	2025-03-18 6.50.31
14	Abdul Wafi	2025-03-18 6.51.14
15	Wafilur Rohman	2025-03-18 6.58.27
16	Muhammad Alfian Khaironi	2025-03-18 7.04.34
17	Jaman Yanto	2025-03-18 7.28.51
18	Madin Nuru Salam	2025-03-18 7.30.30
19	Muhammad Soleh	2025-03-18 7.40.18
20	Mashan	2025-03-18 7.50.57
21	Selvia Dewi Rahmawati	2025-03-18 8.19.59
22	Riska Safitri	2025-03-18 8.39.06
23	Siti Hanifah	2025-03-18 9.55.53
24	Fathollatif	2025-03-18 10.11.18
25	Khusnul Maab	2025-03-18 10.16.32
26	Erfikasari	2025-03-18 12.25.03
27	Binti Mukaromah	2025-03-18 14.07.20

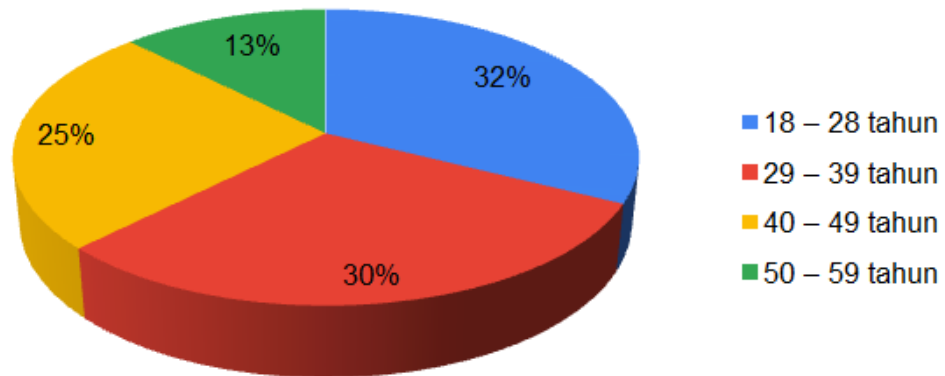
28	Andul Wahab	2025-03-18 14.59.59
29	Lina malikhah	2025-03-19 2.07.28
30	Kartika dwi hartini	2025-03-19 5.07.32
31	UMI MA'RIFAH	2025-03-19 7.14.36
32	DANI ANTON WAHYUDI	2025-03-19 8.47.56
33	Ikhwan hisbullah muhibbud	2025-03-19 10.23.44
34	Abdul Kohar	2025-03-19 11.15.27
35	Ratna Yuliasih	2025-03-20 2.27.59
36	Husnul khotimah	2025-03-20 7.20.57
37	Ahmad Nabil Falahuddin	2025-03-20 14.31.14
38	Naufal Ibnu Sofyan	2025-03-24 5.37.41
39	HAMIDI	2025-03-26 15.43.04
40	Ikmal Muntadhor	2025-03-26 15.47.44

Tabel 2.
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	13	32
2	29 – 39 tahun	12	30
3	40 – 49 tahun	10	25
4	50 – 59 tahun	5	13
5	60 – 69 Tahun	-	-
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun dengan presentase 32% (Tigapuluh Dua persen).

DATA RESPONDEN BERDASARKAN USIA



Gambar 1 Diagram Berdasarkan Usia Responden Survei Triwulan 1 Tahun 2025

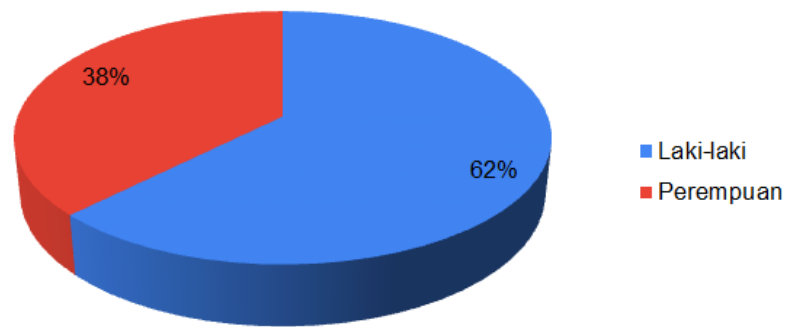
Tabel 3.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	25	62
2	Perempuan	15	38
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 25 (duapuluh lima) orang dengan presentase 62% (enampuluh persen) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 15 (limabelas) orang dengan persentase 38% (tigapuluh delapan persen).

DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN



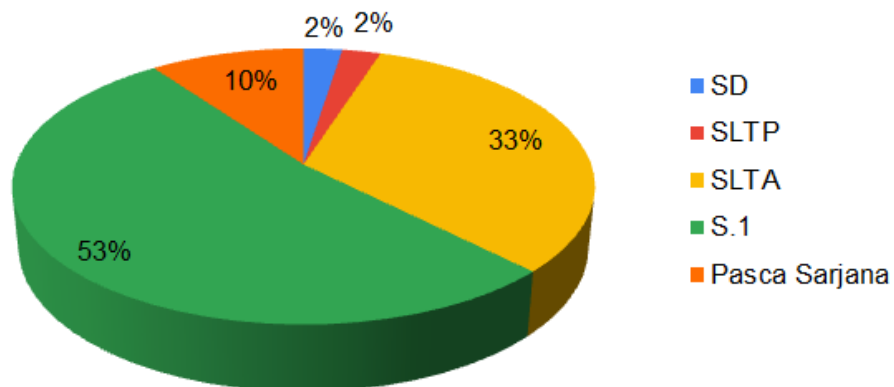
Gambar 2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin Responden Triwulan 1 Tahun 2025

Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	1	2
3	SLTP	1	2
4	SLTA	13	33
5	Diploma (I, II dan III)	0	0
6	S.1	21	53
7	Pasca Sarjana	4	10
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S-1 sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang dengan presentase 72% (tujuh puluh dua persen).

DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN



Gambar 3 Diagram Berdasarkan Tingkat Pendidikan Triwulan 1 Tahun 2025

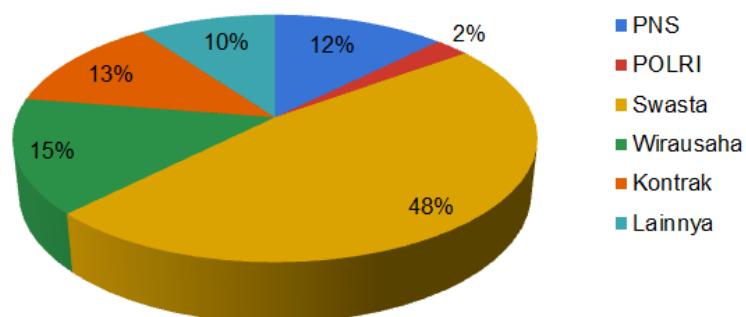
Tabel 5.

Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	5	12
2	TNI	0	0
3	POLRI	1	2
4	Swasta	19	48
5	Wirausaha	6	15
6	Kontrak	5	13
7	Lainnya	4	10
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan swasta disebutkan dalam angket sebanyak 19 (sembilanbelas) orang dengan presentase 48% (empatpuluh delapan) persen.

DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN



Gambar 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan Triwulan 1 Tahun 2025

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA

Periode Januari s.d Maret 2025

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPAK dapat diakses pada tautan Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://s.id/aOp1C>
Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN
JEMBER
TRI WULAN 1



NILAI INDEKS

3,87

Periode Januari s.d Maret 2025

PENGGUNA LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

RESPONDEN

Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki	: 40 orang
	Perempuan	: 25 orang
Pendidikan	Belum Sekolah SD	: 1 orang
	SLTP	: 1 orang
	SLTA	: 13 orang
	D.I, II, III	: - orang
	S.1	: 21 orang
	S.2	: 3 orang
	S.3	: 1 orang
Pekerjaan	PNS	: 5 orang
	TNI	: - orang
	Polri	: 1 orang
	Swasta	: 19 orang
	Wirausaha	: 6 orang
	Tenaga kontrak	: 5 orang
	Lainnya	: 4 orang

KUESIONER SPKP TAHUN 2025

KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER

TAHUN 2025

1. Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini



3. Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan



6. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses



[← Kembali](#)

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

1. Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini *

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



3. Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan *

3. Prosedur/Alur Pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan *

Informasi Prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini *

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan *

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran



6. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan *

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya



Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran



6. Sarana dan Prasaran pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan *

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat *

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memaki seragam, tanda pengenal dll) petugas melayani dgn ramah



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses *

Sarana layana konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/ hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjutnya jelas.



Lanjut →

Lampiran (berdasarkan lampiran Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

Sampel Morgan dan Krejcie

Penentuan Sample					
Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384